

DEAF TOURS” CONOCE RISARALDA CON LENGUA DE SEÑAS, UN PROYECTO
INCLUYENTE PARA PERSONAS SORDAS

JUAN SEBASTIAN OROZCO GÓMEZ

CÓDIGO
1088284776

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD CIENCIA AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
JULIO 2020

“DEAF TOURS” CONOCE RISARALDA CON LENGUA DE SEÑAS, UN PROYECTO
INCLUYENTE PARA PERSONAS SORDAS

JUAN SEBASTIAN OROZCO GÓMEZ

CÓDIGO

1088284776

TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TITULO DE ADMINISTRADOR DE TURISMO
SOSTENIBLE

Director

Carmen Alviria Márquez Castaño

Profesional en Administración del Turismo Sostenible

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD CIENCIA AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
JULIO 2020

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del director del Proyecto

Pereira, 23 de julio de 2020

AGRADECIMIENTOS

Definitivamente gracias a Dios por cada vez que iluminó mi sendero en el recorrido hasta mi graduación. Agradecimientos a Dios por cada una de las personas que puso para facilitar y orientar este proceso.

Agradezco a mis padres, Luz Elena Gómez Castaño y Jairo Orozco Pérez, por apoyar mi deseo de estudiar y brindarme lo necesario para hacerlo, además del ánimo que han infundido en mí, a cada miembro de mi familia gracias por el apoyo de todas las maneras que lo hicieron.

Gracias a cada uno de los docentes que hicieron parte del proceso formativo, pero especialmente a las profesoras Astrid Lorena Ochoa Arias y Carmen Alviria Márquez Castaño quienes con paciencia y empeño creyeron en mi proyecto y apoyaron.

Agradecimientos a un intérprete incondicional como fue, Jairo Alberto Valencia y cada uno de los intérpretes que facilitaron mi mediación comunicativa de forma asertiva.

Gracias a la Universidad Tecnológica que me acogió bajo las políticas inclusivas que a través de Bienestar universitario facilitó la contratación y supervisión del proceso incluyente y por supuesto gracias al Programa de Turismo Sostenible porque me adoptó y formó en igualdad de condiciones.

¡GRACIAS DE CORAZÓN A TODOS!

Juan Sebastián Orozco Gómez

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
2. OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GENERAL:.....	9
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	10
3.2 JUSTIFICACIÓN	11
4. MARCO TEÓRICO.....	12
5. EVALUAR EL MERCADO TURÍSTICO POTENCIAL PARA PERSONAS SORDAS EN COLOMBIA Y EL MUNDO.....	17
6. DISEÑAR UNA PROPUESTA CON PAQUETES TURÍSTICOS ATRACTIVOS PARA EL NICHOS DE MERCADO.....	18
7. MODELO CANVAS	28
7.1. DESARROLLO DEL MODELO CANVAS.....	29
7.1.1 Propuesta de valor	29
7.1.2 Segmentos de cliente.....	30
7.1.3 Canales de ventas o marketing.....	30
7.1.4 Relación con los clientes.....	32
7.1.5 Fuentes de ingresos y sistemas de pagos.....	32
7.1.6 Recursos Claves	33
7.1.7 Actividades claves.....	34
7.1.8 Socios claves	34
7.1.9 Costos y estructuras costos	34
7.2 ANALISIS DE LAS ENCUESTAS.....	36
8. CRONOGRAMA.....	39
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40

10. BIBLIOGRAFÍA.....	40
-----------------------	----

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Objetivo Número 8	12
Ilustración 2 Objetivo Número 10	13
Ilustración 3: Datos sobre turismo accesible	15
Ilustración 4: Itinerario	18
Ilustración 5: Itinerario	19
Ilustración 6: Modelo de paquetes turísticos	20
Ilustración 7: Modelo Canvas	28
Ilustración 8: Modelo publicidad	30
Ilustración 9: publicidad	31
Ilustración 10: Tabla de proyección de ingresos anuales	32
Ilustración 11: Estructura de costos.....	35
Ilustración 12: Costos variables.....	35
Ilustración 13: % de personas que están de acuerdo con interpretación en lengua de señas....	36
Ilustración 14: Actividades de preferencia	37
Ilustración 15: Factores que influyen al elegir un destino	38
Ilustración 16: Pregunta cuanto estaría dispuesto a pagar	38
Ilustración 17: Cronograma	39

RESUMEN

El proyecto de servicio de guianza “conoce Risaralda con lengua de señas”, ha nacido de la detección de un problema como es el aislamiento por tantos años de la Comunidad Sorda de muchos espacios, es por esto por lo que el negocio consiste en crear una empresa de servicios de guianza turística en Lengua de Señas Colombiana (LSC), para activar mayor la participación de la comunidad dentro del gremio Turístico de Colombia.

La fuente de ingreso será la venta de paquetes turísticos, no solo para personas sordas sino oyentes, que quieran disfrutar en sus vacaciones de un plan de naturaleza, incluyendo allí hotel, alimentación y una experiencia increíble. Se necesitará para la realización de este gran proyecto 15 millones de pesos, estos recursos se esperan recolectar con socios voluntarios y una participación del 50% cada uno. El negocio podrá ser un éxito, no solo por ser un emprendimiento de un sordo, sino por la dedicación que necesita la comunidad que ser verá beneficiada de esto y así hacer de Deaf Tour la mejor agencia de turismo inclusivo en todo el país.

PALABRAS CLAVE

Agencia de viajes, inclusión, leyes de inclusión, manual de accesibilidad, modelo Canvas, plan de negocios.

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto cuyo título es “the deaf tour, conoce Colombia en lengua de señas”, consiste en la creación de una agencia de viajes turística que atiende a la población en situación de discapacidad y busca brindar acceso a un turismo de calidad.

A continuación se aborda los objetivos general y específicos, el primero busca la estructuración del plan de negocios, los específicos detallan los procesos, como evaluación de mercado, elaboración de propuesta y estrategias, es así como se define la problemática que parte de situaciones de discriminación que vivencian las personas con discapacidad auditiva y visual al momento de acceder a servicios turísticos; por tal motivo, se justifica la gran importancia de generar un proyecto Inclusivo conforme a la normativa y al turismo accesible, que posteriormente conduce al sustento teórico y luego al desarrollo del modelo Canvas en el cual se define diversos elementos del negocio, finalmente se encuentra el análisis de encuestas y el cronograma y por último se exponer las conclusiones y recomendaciones.

2. OBJETIVOS

Brindar la oportunidad a las personas sordas nacionales y extranjeras el disfrute de atractivos turísticos del Risaralda mediante recorridos guiados en Lengua de señas, a través de la estructuración de un plan de negocio llamado “Conoce Risaralda en lengua de señas”.

2.1 OBJETIVO GENERAL:

Estructurar un plan de negocio de operación turística dirigido a personas en condición de discapacidad (auditiva y visual).

Ofreciendo la oportunidad a las personas sordas nacionales y extranjeras el disfrute de atractivos turísticos del Risaralda mediante recorridos guiados en Lengua de señas, a través de la estructuración de un plan de negocio llamado “Conoce Colombia en lengua de señas”.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar el mercado turístico potencial para personas sordas en Colombia y el mundo a través del levantamiento de información primaria y secundaria.
- Elaborar una propuesta sostenible, con paquetes turísticos rentables y atractivos para el nicho de mercado.
- Proponer estrategias de promoción visual enfocadas al segmento de mercado.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente las propuestas y políticas de inclusión en Colombia han tomado fuerza. Esto debido a las situaciones de discriminación que han enfrentado las personas en situación de discapacidad, en especial la población con discapacidad auditiva y visual. Nadie está exento de encontrarse en una situación como esta, con dificultades de acceso a diversos espacios y servicios, como en el caso del turismo, pues la comunidad sorda en sus viajes vacacionales, de turismo de sol y playa, en turismo de naturaleza o de turismo cultural, no obtiene la información necesaria y suficiente para acceder y adquirir los planes y paquetes turísticos, así como la interacción y al conocimiento en la visita guiada el destino elegido.

No es suficiente con integrar a la población en situación de discapacidad, lo que realmente se requiere es aplicar los lineamientos y políticas inclusivas con procesos bien estructuradas que permitan el acceso y disfrute a los servicios turísticos.

3.2 JUSTIFICACIÓN

La nueva tendencia en el mundo y en Colombia es el turismo inclusivo, tanto así que recientemente se ha desarrollado y publicado el “Manual de turismo accesible, TURISMO PARA TODOS” (Ministerio de Comercio I. y., 2019), la accesibilidad a diversos espacios y servicios se ha convertido en una política y en un derecho, planteamiento que respalda la OMT (Organización Mundial de Turismo) “La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, hay que darse cuenta de que el turismo es una necesidad para todo tipo de personas con o sin discapacidad y/o necesidades especiales” (OMT, 2014).

Del mismo modo el artículo 52 de la constitución política de Colombia reconoce el derecho de todas las personas al aprovechamiento de su tiempo libre y la ley 1558 del año 2012 en su artículo 3 en el numeral 8 aborda la revalorización de la identidad cultural, dentro de esta identidad cultural se encuentra la comunidad sorda, entendida, según la ley 982 del año 2005 como “grupo social de personas que se identifican a través de la vivencia de la sordera y el mantenimiento de ciertos valores e intereses comunes y se produce entre ellos un permanente proceso de intercambio mutuo y de solidaridad. Forman parte del patrimonio pluricultural de la Nación y que, en tal sentido, son equiparables a los pueblos y comunidades indígenas y deben poseer los derechos conducentes” (URIBE VÉLEZ, 2005) estos son los derechos sociales, culturales y lingüística.

De acuerdo con lo anterior la comunidad sorda forma parte del patrimonio, por ende, tiene derecho a conocerlo e interactuar con este durante sus viajes turísticos y vacacionales, he aquí la importancia de la creación de una agencia de viajes inclusiva que se especialice en atender la población en situación de discapacidad (auditiva y visual) formulada por profesionales competentes en el ámbito del turismo.

4. MARCO TEÓRICO

El turismo responsable promueve los valores éticos y el respeto para las personas en condición de discapacidad y por la población en general, de este modo lo expresa la OMT en el Código Ético de Turismo “La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza”. (OMT, 2001), de la misma manera enfatiza en el artículo 2 numeral 2 y 4 en la igualdad y el respeto como característica principal y donde el intercambio cultural y lingüístico son importantes.

Cada vez que se piensa en una empresa se debe tener presente los objetivos de desarrollo sostenible. En este caso el objetivo número 8 que dice “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos y el número 10 reducción de las desigualdades” (Unida Naciones).

Ilustración 1: Objetivo Número 8



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

Fuente: Página Naciones Unidas
Ilustración 2 Objetivo Número 10



Fuente: Página Naciones Unidas

Además, el Plan Sectorial de Turismo 2018 a 2022 Turismo El propósito que nos une hace las siguientes afirmaciones: (Ministerio de Comercio I. y., 2018).

En el caso de la industria turística, todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (RNT), que tiene un carácter obligatorio y debe actualizarse anualmente.

MinCIT adelantará acciones que fomenten la responsabilidad social y proyectos de valor compartido para el desarrollo empresarial del sector turístico, prioritariamente en materia de transferencia de conocimiento, generación de negocios inclusivos, economías circulares, sostenibilidad, protección del ambiente y adaptación al cambio climático.

MinCIT ~~pone~~ **pone** á el ejercicio de la guianza con herramientas digitales, la información permanente de guías turísticos con las mejores prácticas internacionales, en temas tales como la interpretación del patrimonio,

conocimiento especializado de los destinos y de los productos de alto valor, bilingüismo, lengua de señas, accesibilidad y calidad en el servicio su inserción eficiente en la cadena de valor.

Las campañas y actividades de promoción turística que se adelanten deberán contemplar resultados en la generación de capacidades para lograr la reserva y compra de planes y productos, servicios y actividades para el turismo receptivo y doméstico, invitando al consumo según el de la oferta “empaquetada” de Colombia a nivel nacional e internacional, contando con la participación de las agencias de viajes y otros actores privados del sector.

MinCIT diseñará instrumentos para impulsar el turismo accesible promoviendo la capacitación, sensibilización, adecuación de espacios con diseño universal, la inclusión laboral y el desarrollo y promoción de destinos y servicios accesibles, a través de la implementación de herramientas de comercialización, diseño y promoción de productos y destinos turísticos adecuados.

Teniendo en cuenta lo anterior, las nuevas empresas deben ser coherentes con el plan nacional de turismo y seguir sus lineamientos.

Por otra parte, los datos de la OMT respecto al Turismo Accesible se presentan en la siguiente imagen ilustración 3, donde se evidencia una oportunidad de negocio y de inclusión.

Ilustración 3: Datos sobre turismo accesible



Fuente: Procolombia

Gracias a las normas colombianas se hace posible participar en la inclusión y se describen algunas de ellas tanto en la educación como en otros ámbitos.

"Educación bilingüe para sordos". Es la que reconoce que hay sordos que viven una situación bilingüe en Lengua de Señas Colombiana y Castellano, por lo tanto, su educación debe ser vehiculizada a través de la Lengua de Señas Colombiana y se debe facilitar el Castellano como segundo idioma en su modalidad escrita primordialmente u oral en los casos en que esto sea posible.

La comunidad sorda objetivo en lengua de señas Colombia y castellano es muy importante como educación y comunicación. (URIBE VÉLEZ, 2005).

LEY 324 DE 1996

Lengua Manual Colombiana: Es la que se expresa en la modalidad viso-manual.

Es el código cuyo medio es el visual más que el auditivo. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo, la lengua también utiliza el espacio, dirección y velocidad de movimientos, así como la

expresión facial para ayudar a transmitir el significado del mensaje, esta es una lengua viso gestual.

Eso esto lengua manual todo turismo las individuales Persona discapacidad auditiva y visual es especial revisar manual turismo como forma vocabulario así mismo (Ocampo Gaviria. , 1996).

Por otra parte, Las personas con discapacidad se ven afectadas de manera desproporcionada en situaciones de desastre y conflicto debido a que las medidas de preparación, respuesta y recuperación por lo general no les incluyen.

Estas Normas hacen énfasis en las personas con discapacidad debido a la necesidad de visibilizarles y garantizar su inclusión; sin embargo, está claro que el esfuerzo consiste en garantizar que todas las necesidades de todas las personas afectadas están cubiertas mediante las estrategias de atención de los desastres y los procesos posteriores de recuperación, entendiendo que la diversidad de la población implica la existencia de necesidades diferenciadas y específicas. (CEPREDENAC, 2019)

También se debe mencionar la ley 1558 de 2012 (Oficial, 2012) En virtud del cual, es deber del sector turístico propender conforme al artículo 13 de la Constitución Política, la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades. La libertad de empresa. En virtud del cual, y de conformidad con lo establecido en el artículo 333 de la Constitución Política, el turismo es una industria de servicios de libre iniciativa privada, libre acceso y libre competencia, sujeta a los requisitos establecidos en la ley y en sus normas reglamentarias.

Se debe destacar el manual de turismo accesible (Ministerio de Comercio I. y., 2019) el cual hace las siguientes descripciones:

- **Personas con discapacidad auditiva**
- Personas con comunicación oral y auditiva nula o reducida. Su principal medio de comunicación es la lengua de señas / signos y lectura de labios.
- Las personas sordas, pueden tener esta condición desde o antes del nacimiento, o con posterioridad al haber aprendido alguna lengua oral.
- La condición de niveles de sordera puede ser baja, severa y profunda. Las personas con sordera leve también son consideradas hipo acústico.

- **Personas con discapacidad visual**

- Personas que poseen dificultades de visión y percepción de los espacios y entornos, debido a deficiencias en las capacidades sensitivas visuales.
- Usuarios de productos de apoyo tales como bastones, elementos hepáticos, braille, alto relieve, sistemas de audio, audio descripción y similares.
- Personas en situación de enfermedad parcial, temporal o permanente. • Personas que pueden movilizarse autónomamente a través de elementos como táctiles, aplicaciones tecnológicas, animales guías y demás personas.
- Personas con alta vulnerabilidad en la localización, movilización, orientación, comunicación y seguridad personal.

Es importante tener presente que en diferentes regiones del país o de países de habla hispana, varían algunas señas de acuerdo con sus características culturales. La lengua de señas / signos no es universal, para efectos de este manual, se utiliza como marco de referencia "El diccionario básico de lengua de señas colombiano" del INSOR-Instituto Nacional para Sordos.

5. EVALUAR EL MERCADO TURÍSTICO POTENCIAL PARA PERSONAS SORDAS EN COLOMBIA Y EL MUNDO.

En el mundo más de 5% de la población mundial 466 millones de personas padecen pérdida de audición discapacitante 432 millones de adultos y 34 millones de niños. Se estima que de aquí a 2050 más de 900 millones de personas una de cada diez padecerá pérdida de la audición.

Por pérdida de audición discapacitante se entiende una pérdida de audición superior a 40dB en el oído con mejor audición en los adultos, y superior a 30dB en el oído con mejor audición en los niños. La mayoría de las personas con pérdida de audición discapacitante vive en países de ingresos bajos y medianos. (OMS).

En Colombia según cifras del departamento Administrativo Nacional de estadísticas (Dane), en Colombia hay 2'624.898 personas con discapacidad, lo que equivale al 6,3% del total de la población. (DANE).

De la misma manera el último censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, en el año 2005, permitió calcular que en Colombia existen 6,45% de personas con alguna discapacidad, es decir, alrededor de dos millones ochocientos mil compatriotas, siendo mayor en hombres (6,6%) que en mujeres (6,2%).

En este mismo censo se calculó para la ciudad de Pereira en 6,08% la prevalencia de discapacidad, es decir, deben existir alrededor de veintiséis mil Pereiranos con discapacidad.

En el Censo realizado por la Alcaldía de Pereira en el 2007 y ASODIRIS se confirmaron un total de 12.924 personas registradas en el municipio de Pereira. Lo anterior indica que el registro se ha logrado en aproximadamente el 49,6% de la población con alguna discapacidad. (DANE).

6. DISEÑAR UNA PROPUESTA CON PAQUETES TURÍSTICOS ATRACTIVOS PARA EL NICHOS DE MERCADO.

Ilustración 4: Itinerario

Paquete 1

1 Terminal o Aeropuerto
2 Recorrido ciudad
3 Transporte la Florida SFF
4 Hotel SFF/cena y desayuna
5 Recorrido en el Santuario refrigerio. Almuerzo
6 Transporte Santo Rosa
7 Noches en Cabañas el portal (cena y desayuno)
8 Piscina termales (almuerzo)
9 Terminal o Aeropuerto

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5: Itinerario

Paquete 2

1. Terminal o Aeropuerto
2. Parque del café (Desayuno y Almuerzo)
3. Transporte parque Consotá
4. Cabañas Consotá Noche (Cena, Desayuno y Almuerzo)
5. Granja NOE, Sendero de la Memoria Indígena, Replica de Pereira Antigua, Piscina y Muro de Escalar
6. Cabañas Consotá Noche (cena y Desayuno)
7. Transporte Bioparque Ukumari
8. Zona de Bosques Andinos (en Constante evolución) y Zona de Sabana Africana (en Constante evolución) (Almuerzo)
9. Transporte Turismo en La Virginia
10. Hotel el Nogal Plaza Noche (Cena y Desayuno)
11. Mitos, Leyendas, historias de la vereda el aguacate, Rio Cauca, Puente Bernardo Arango (Puente Viejo), Parroquia Nuestra Señora Del Carmen (Almuerzo)
12. Terminal o Aeropuerto

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Modelo de paquetes turísticos

Deaf tours		
Paquetes Turísticos para personas sordas y sus familias		
Paquete 2: 4 días 3 noches		
Incluye:	COSTOS	VALOR DE VENTA
. Transportes de Pereira o Aeropuerto		2.600.000
. Transporte Parque del Café- Parque Consotá (Cabañas Consotá)- Bioparque Ukumari -Turismo en la Virginia (Hotel Nogal Plaza)		
. Transporte de Pereira o Aeropuerto	3500000	
. Parque del Café (Desayuno)	60000	
. Alojamiento 2 noches 2ra en Parque Consotá (Cabañas Consotá)	850000	
. Alimentación:		
_ 3 Refrigerios	98800	
_ 2 Desayunos	*	
_ 2 Almuerzos	*	

_ 2 Cenas	*	
_ Hidratación para los recorridos Granja NOE, Sendero de la Memoria indígena y Replica de Pereira Antigua	80000	
. Ingreso a balneario Bioparque Ukumari	300000	
_ Acceso a Zona de Bosques Andinos		
_ Acceso a Zona de Sabana Africana		
_ Uso del Protector Solar		
_ Menú del día (incluido en el ítem de alimentación)		
_ Refrigerio (incluido en el ítem de alimentación)		
_ Expedición Ukumari		
Recorrido en los 3 senderos Turísticos en la Virginia	120000	
. Actividad Mitos, Leyendas, historias de la vereda el aguacate, Rio Cauca, Puente Bernardo Arango (Puente Viejo), Parroquia Nuestra Señora Del Carmen		
Intérprete de lengua de señas X 10 horas (\$20000 por hora)	300000	
TOTALES	2.158.800	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Modelo de paquetes turísticos

Deaf tours Paquetes Turísticos para personas sordas y sus familias Paquete 1: 3 días 2 noches		
Incluye:	COSTOS	VALOR DE VENTA
. Transportes de Pereira o Aeropuerto . Transporte centro de Pereira-La florida (SFF. Otún Quimbaya)- Santa Rosa de Cabal (Hotel Cabañas el portal)- terminal de Transportes de Pereira o Aeropuerto	2500000	2.000.000
. Recorrido cultural-histórico en el centro de Pereira	50000	
. Alojamiento 1 noches 1ra en Hotel de SFF Otún-Quimbaya 2da en Cabañas el Portal.	648000	
. Alimentación:		

_ 3 Refrigerios	68800	
_ 2 desayunos	*	
_ 2 almuerzos	*	
_ 2 cenas	*	
_ Hidratación para los recorridos	54000	
. Ingreso a balneario termales de santa rosa.		
_ Acceso a piscinas termales		
_ Acceso a Cascada Santa Elena.		
_ uso del Vestidor y guarda ropa	264000	
_ Menú del día (incluido en el ítem de alimentación)		
_ Refrigerio (incluido en el ítem de alimentación)		
_ Expedición termal		
Recorrido en los 3 senderos del SFF Otún-Quimbaya y la cascada los frailes	90000	
. Actividad "El Solitario"		
Intérprete de lengua de señas X 10 horas (\$20000 por hora)	200000	
TOTALES	1.624.800	

Fuente: Elaboración propia

✓ Descripción de actividades del Departamento de Risaralda:

Descripción del Plan hacia Risaralda: Paquete 1

Disfrutará de una muestra de monumentos en un escenario abierto, porque Pereira cuenta con una diversidad de estos, recorreremos la circunvalar donde encontrará la Rebeca, el monumento a los fundadores, y camino a la plaza de Bolívar encontrará el monumento a la luz para llegar a la monumental obra del Maestro Arenas, el Bolívar desnudo, de la misma manera disfrutarán de otras obras del Maestro como el Prometeo ubicado en la Universidad Tecnológica y el cristo sin cruz en la iglesia de Fátima.

También recorreremos las iglesias y templos más importantes de la ciudad: Iglesia San Antonio María Claret, Iglesia SAN JOSE y la Iglesia La Pobreza.

Otra manifestación de patrimonio cultural son las casas patrimonio Casa Maestro Luis Carlos González, Casa Ochoa, Casa Jorge Roa Martínez, Casa Aníbal Marulanda.

✓ Viaje hacia el Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.

Rio Otún y su bosque natural el santuario de fauna y flora que forma 3 senderos de cada lugar bosque las áreas suelos Campoalegre.

Termales de Santa Rosa, conecta con la naturaleza de manera saludable con aguas termales y una noche en una cabaña tradicional de la región.

✓ Descripción del Plan hacia Risaralda-Quindío Paquete 2

Parque del Café: manifestación de Cultura cafetera y diversión

Parque Consotá lugar para divertirse con la familia encontrará: Piscinas, Granja NOE, Sendero De la Memoria indígena, Réplica De Pereira Antigua, Escenarios Deportivos, Otros Servicios, La Molienda Café, Módulo artístico, Bolera y Muro De Escalar.

Turismo de La Virginia: Turismos cultura, Mitos y Leyendas, diversidad de parques locales, La vereda El Aguacate, Rio Cauca, Rio Risaralda, Puente Bernardo Arango (Puente Viejo), extracción Artesanal de Arena, Arquitectura Religiosa.

Itinerario del Departamento de Risaralda:

Ilustración 5: Itinerario Dpto. de Risaralda

	Itinerario
Horario	Programación
Día 1	
8:00 am a 11:00 am	Aeropuerto o Terminal Pereira Recorrido
12:00 pm a 2:00 Pm	Almuerzo
3:00 pm	Salir al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya
4:00 pm	Bienvenida de parte de líderes de Yaruma Blanco.
4:30 pm	Consumo de refrigerio
7:00 pm	Cena
Dia 2	
8:00 am	Desayuno
9:30 am	Recorrido por el sendero del bejuco o el sendero el humedal.
12:00 pm	Almuerzo

2:00 pm	Salida a santa rosa
4:00pm	Llegada a la cabaña
5:00 pm	Termales
8:00 pm	Cena
10 pm	Regreso a la cabaña
Dia 3	
8:00 am	Desayuno
11:00 am	Regreso

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Itinerario Dpto. de Risaralda

	Itinerario
Horario	Programación
Día 1	
8:00 am a 9:00 am	Aeropuerto o Terminal Parque del café
9:30 am	Desayuno

11:00 am	Actividad Parque del café
1:00 pm	Almuerzo
2:00 pm	Historia del Café
5:00 pm	Salida a Parque del café
7:00pm	Llegado a Parque Consotá
7:30pm	Cena
9:00 pm	Regreso a La Cabaña Consotá
Dia 2	
7:00 am	Desayuno
8:00am	Granja NOE
9:30 am	Sendero de la Memoria indígena
10:30 am	Replica de Pereira Antigua
11:30 pm	Muro De Escalar
1:00pm	Almuerzo
2:00 pm	Piscina

6:00 pm	Descansar
7:00pm	Cena
Dia 3	
7:00am	Desayuno
8:00am	Salido a Parque Consotá
8:30 am	Llegado a Bioparque Ukumari
9:00 am	Zona de Bosques Andinos (en Constante evolución)
12:00 am	Almuerzo
2:00pm	Zona de Sabana Africana (en Constante evolución)
4:00 pm	Salido a Bioparque Ukumari
7:00 pm	Llegado a La Virginia
7:15 pm	Cena
7:45 pm	Regreso a Hotel Nogal Plaza
Dia 4	
7:00 am	Desayuno

8:00 am	Mitos y Leyendas Atractivo
9:00 am	historias de la vereda el aguacate
11:00 am	Rio Cauca
1:00pm	Almuerzo
2:00 pm	Puente Bernardo Arango (Puente Viejo)
4:00 pm	Parroquia Nuestra Señora Del Carmen en un Pueblo
6:00 pm	Salida a La Virginia
8:00pm	Transporte de Pereira o Aeropuerto

Fuente: Elaboración propia

7. MODELO CANVAS

Ilustración 7: Modelo Canvas



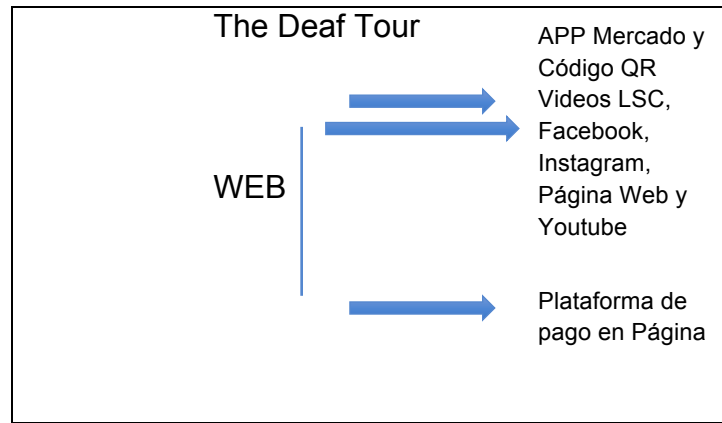
Fuente: Elaboración propia

7.1. DESARROLLO DEL MODELO CANVAS

7.1.1 Propuesta de valor

- Experiencia servicios turísticos inclusivos (personas con discapacidad auditiva, oyentes y ciegos) de manera que tienen ventajas para viajar y conocer temas de historia de parques, patrimonio cultural y natural, asesoría con interpretación y código QR para acceder información del Paisaje Cultural Cafetero y Colombia.
- Para personas con discapacidad visual paquetes turísticos en braille.
- Ofrecer: tarjeta de suscripción con descuentos especiales para clientes que compren el paquete por primera vez en compras superiores o iguales a \$1.100.000 descuento valido por 1 año.
- Todos los clientes serán bienvenidos por una persona que trabajo en agencia viaja el día llegada.
- Personas con comunicación oral y auditiva nula o reducida, su principal medio de comunicación es la lengua de señas, signos y lectura de labios
- **Política ambiental:** Como empresa se debe tener en cuenta todos los problemas ambientales que puede llegar a generar una Mipymes. Basados en que la empresa principalmente solo tendrá una oficina pequeña, y que la mayor operación es ofrecer paquetes turísticos para personas sordas, se identifican mecanismos de prevención ante situaciones que se puedan presentar.

Ilustración 8: Modelo publicidad



Fuente: Elaboración propia

7.1.2 Segmentos de cliente

- Hombres, mujeres y niños (mayores 10 años).
- países América del Norte, América del sur, (Europa) Francia, Alemania, España y Inglaterra
- Introducción comunidad sorda, comunicación de interpretación porque turismo gente el Eje cafetero en lengua de señas, sirve desarrollo por su apoyo
- Interprete al guía ser sordo trabajar tiene experiencia ya ser profesional enfoque turismo y guía
- Persona sorda y familia de estrato socioeconómico 3 a 6.

7.1.3 Canales de ventas o marketing

- Los canales de distribución de la agencia viajes:
- Instagram: Publicación de videos para mostrar paquetes y servicios turísticos, en historias los clientes presentarán sus experiencias y podrán etiquetar, también link de página web para acceso directo.
- Facebook: se realizarán en vivos sobre tema turísticos con los agentes de viajes ofertando servicios y se entrevistarán los clientes que deseen contar

sus experiencias, se publicarán noticias de interés para la comunidad sorda, en incluyendo información turística. Así mismo link de página web para acceso directo.

- Youtube: Publicación de videos y capsulas informativas, esto se une con Facebook e Instagram, así link de la página web para acceso directo.
- Página Web: se oferta los paquetes y planes turísticos, así mismo los eventos que se realizarán, en la página también se encuentra la información empresarial.
- Publicidad, Instagram y Facebook.
- Agencia de viajes e información u oferta video en lengua de señas, en comunidad sorda, redes sociales Instagram y Facebook para ofertar y publicar la prestación de servicios de deaf tours porque los sordos necesitan en lengua de señas video.

Ilustración 9: publicidad

CANAL	PERSUASIÓN	CONVERSIÓN	FIDELIZACIÓN	\$
Facebook	Facebook vivo video mostrar conferencia inclusión	Cliente que chats para cito su compra de turísticos	Empleados hablar historia familia	Gratis
Instagram	Videos en lengua de señas y voz	Cliente por su cita acceso directo página web	Historias de los clientes y fotos	Gratis
Página Web	Videos Información tema turísticos varias y mostrar en fechas especiales. Dia amigos, día madre. Dia niños	Programación que ofertas y descuentos en plan turísticos	Ofrecer descuentos especial a los clientes que ya compraron	300000
Youtube	Videos de los lugares turísticos en lengua de señas	Videos de lugares turísticos y contar historias	Videos de los turistas en sus recorridos con interprete	Gratis

Fuente: Elaboración propia

- **Política de mercado:** se debe tener en cuenta a quién se la va a vender, con qué presupuesto cuenta y publicar el turismo responsable según la ley 679 que indica que la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes es castigado penal y civilmente.

7.1.4 Relación con los clientes

- Reconocer los gustos del cliente para sorprenderlos en fecha especial.
- Identificar aspectos a mejorar para satisfacer al cliente a través del buzón de sugerencias
- Ofrecer Asesorías de forma amable y detallada.

7.1.5 Fuentes de ingresos y sistemas de pagos

- Tarjeta crédito y debito
- Transacción bancaria
- PayPal
- Efectivo

Generar diferentes medios de pago para nuestros clientes: pago de contado, en efectivo y con tarjeta, teniendo en cuenta que si es tarjeta crédito se debe efectuar el pago de inmediato y tarjeta débito se pagaría por cuotas.

Ilustración 10: Tabla de proyección de ingresos anuales

Tabla de Proyección de ingresos anuales

Meses	P/S	Presupuesto	% VTA posible	Ingreso
Enero	Paquetes Risaralda	\$ 38.820.000	80%	\$ 31.056.000
Febrero		\$ 38.820.000	40%	\$ 15.528.000
Marzo		\$ 38.820.000	50%	\$ 19.410.000
Abril		\$ 38.820.000	60%	\$ 23.292.000
Mayo		\$ 38.820.000	40%	\$ 15.528.000

Junio		\$ 38.820.000	70%	\$ 27.174.000
Julio		\$ 38.820.000	100%	\$ 38.820.000
Agosto		\$ 38.820.000	30%	\$ 11.646.000
Septiembre		\$ 38.820.000	60%	\$ 23.292.000
Octubre		\$ 38.820.000	20%	\$ 7.764.000
Noviembre		\$ 38.820.000	50%	\$ 19.410.000
Diciembre		\$ 38.820.000	100%	\$ 38.820.000
				\$ 271.740.000

Fuente: Elaboración propia

7.1.6 Recursos Claves

- **Personal**
 - Director
 - Interprete
 - Guía
 - Auxiliar administrativo

- **Infraestructura**
 - Local para oficina
 - Servicios Públicas (agua y energía)

- **Capital**
 - Dos Socios aportarán \$ 15,000.000

- **Tecnología**
 - Internet Wi-fi
 - Ingeniero de sistema
 - Telefonía Móvil Cat Celular, especial para empresas
 - Computador de mesa
 - Fondo para Croma
 - Cámara fotografía y video Marca Nikon
 - Impresora
 - Dominio

- Hosting

7.1.7 Actividades claves

- Venta de Receptivo: Guianza a parques naturales, parques temáticos interpretación
- Alimentos y bebidas.
- Alojamiento
- Transporte
- Venta de paquetes turísticos B2B y B2C
- **En cuanto a los paquetes turísticos:** se piensa en que las personas que haga parte de los clientes deben estar relacionados con la flora, fauna y el cuidado del medio ambiente.
- Antes de cualquier viaje se debe hablar con las personas y concientizarlos con los impactos ambientales que generamos solamente con consumir algún alimento, el hecho de ser un grupo y dirigirse hacia algún lugar trae impactos ambientales, hacer que ellos tomen conciencia ante estas problemáticas y que no dejen residuos en cualquier lugar.

7.1.8 Socios claves

- Hotel Castillas Real
- Hoteles de los Pueblos como La Virginia, Nogal Plaza
- Viviendas de la comunidad
- Empresas de Transporte
- Pensión Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya, Pereira
- Parque Consotá
- **Política de compra de los proveedores:** Deben estar relacionados con la compra y venta de productos sostenibles, si no están relacionados se puede hacer un acuerdo que logre asociarlos en la sostenibilidad.

7.1.9 Costos y estructuras costos

- Impuesto
- Hosting

- Dominio
 - Nómina
 - Comisiones a las agencias
 - PayPal
 - Servicios Públicos
 - Pago de servicios Profesionales (Personal ocasional).
- **En cuanto a la oficina:** se debe comprar las resmas de papel que se van a utilizar mes a mes, las hojas deben ser reciclables.

Ilustración 11: Estructura de costos

Gastos Fijos Mensuales		
Ítem	Descripción	Valor
Internet	10 megas	\$ 130.000
Hosting y dominio	WiX	\$ 200.000
RNT	C.C. Pereira	\$ 130.000
Plan móvil	Tigo	\$ 75.000
		\$ 535.000

- Fuente: elaboración propia

Ilustración 12: Costos variables

Costos Variables Alojamiento por unidad de producto

Ítem	Descripción	Valor
Servicios	Agua y Energía	\$ 50.000
Publicidad	Video	\$ 300.000
		\$ 350.000

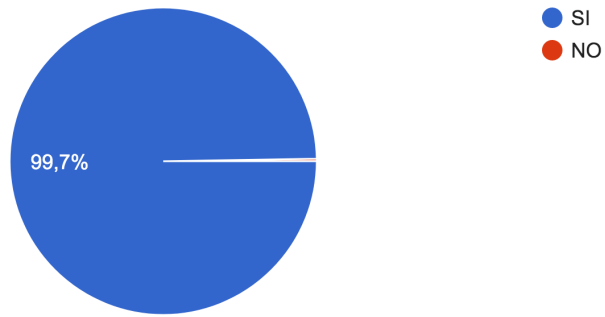
Fuente: elaboración propia

7.2 ANALISIS DE LAS ENCUESTAS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos, de las encuestas realizadas a 388 personas con discapacidad auditiva de Colombia.

Ilustración 13: % de personas que están de acuerdo con interpretación en lengua de señas

¿Le gustaría visitar Risaralda contando con servicio de interpretación en lengua de señas?
384 respuestas



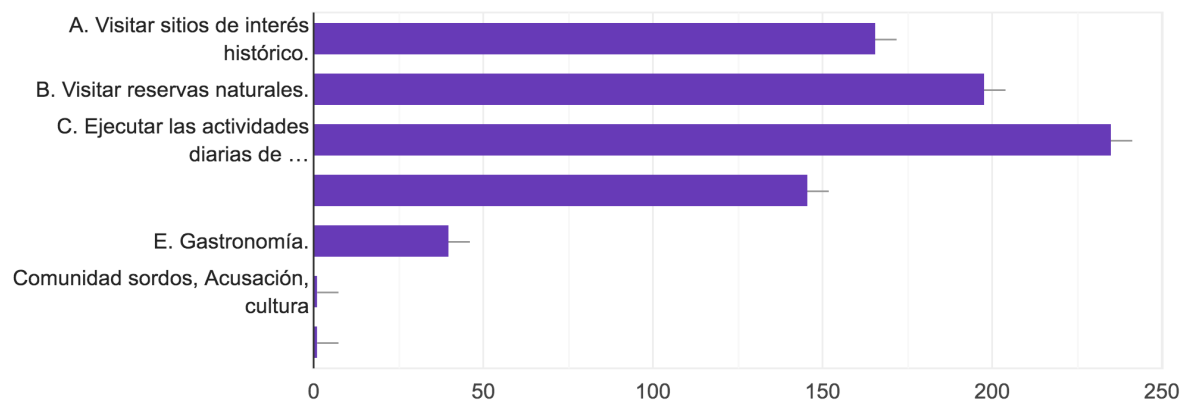
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en los resultados la mayor parte de la población entrevistada le gustaría visitar Risaralda y acceder a la información mediante servicio de interpretación, pues el 99,7% de la respuesta fue afirmativa.

Ilustración 14: Actividades de preferencia

¿Que actividades quisiera realizar en Risaralda?

384 respuestas



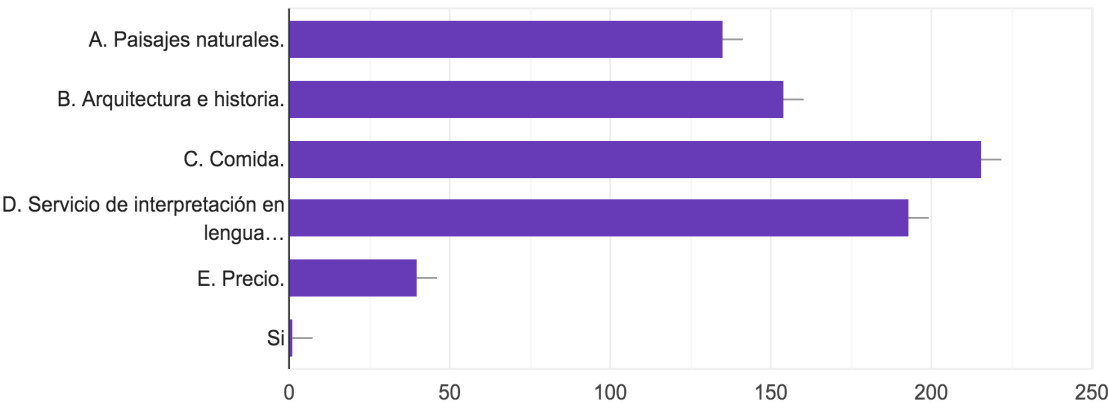
Fuente Elaboración propia

Del mismo modo se puede afirmar que la actividad que llama la atención a los turistas en condición de discapacidad (visual auditiva) es ejecutar las de actividades diarias de un campesino, con una votación de 235 personas y en segundo lugar les gustaría visitar las reservas naturales.

Ilustración 15: Factores que influyen al elegir un destino

¿Cuál de estos factores lo influyen al escoger un destino turístico?

384 respuestas



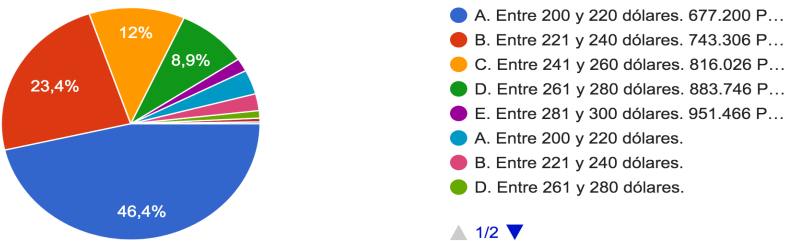
Fuente: Elaboración propia

A través de esta encuesta también se pudo identificar aquellos factores que influyen el escoger un destino turístico, entre estos, se destaca la comida con 216 votantes, es decir, 56,3% y otro factor que se destaca es el servicio de interpretación en lengua de señas.

Ilustración 16: Pregunta cuanto estaría dispuesto a pagar

¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un servicio turístico en lengua de señas de tres días y dos noches, incluyendo transporte terrestre, alojamiento y alimentación tradicional en el eje cafetero?

384 respuestas



Fuente: Elaboración propia
y por último se inquiriere acerca de la suma de dinero que estarían dispuestos a pagar por el servicio turístico en lengua de señas y en su mayoría eligieron la opción A, la cual obtuvo un porcentaje del 46,4%.

8. CRONOGRAMA

Ilustración 17: Cronograma

OBJETIVO GENERAL: Estructurar un plan de negocio de operación turística dirigido a personas sordas.																															
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	AGOSTO	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				
		SEM 4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Evaluar el mercado turístico potencial de personas sordas en Colombia y el mundo a través del levantamiento de información primaria y secundaria como base para estrategias de promoción visual enfocadas al segmento de mercado.	Diseñar preguntas de una encuesta que permita conocer experiencias previas, intereses y expectativas turísticas de las personas sordas y traducirlas a lenguaje de señas, la encuesta aprobada por la dirección de grado, y filmar los videos.	X	X																												
	Editar videos y hacer la plantilla de encuesta digital que será enviada a la muestra estadística.		X	X																											
	Calcular la muestra estadística con base a los estimados de población sorda en Colombia y en el mundo.		X																												
	Contactar con las asociaciones de intérpretes y sordos y la federación de sordos de Colombia (FENASCOL), con las federaciones de sordos e intérpretes de otros países, con la Federación Mundial de Sordos (WDF) para solicitar la divulgación y		X	X	X																										
	Enviar la plantilla de encuesta a las organizaciones previamente contactadas y a personas sordas que se tienen en el listado de contactos de las redes sociales del encuestador.				X	X	X	X	X																						
	Recopilar y tabular las respuestas a la encuesta.									X																					
	Levantar información secundaria sobre marco legal, normas técnicas y propuestas turísticas para personas sordas.	X	X	X	X	X	X	X	X																						
	Diseñar un logo de que sea atractivo y simbolice lo que la empresa representa.																						X								
	Diseñar una señal que las personas sordas asocien fácilmente con la empresa.																						X	X							
	Diseñar carteles publicitarios y folletos publicitarios.																							X	X						
	Elaborar 3 guiones de video publicitario																										X	X			
	Filmar videos y editar																											X	X		
	Subir video a Youtube, Facebook e Instagram y compartir en las redes sociales.																												X	X	
	Diseñar una propuesta con paquetes turísticos atractivos para el nicho de Mercado.	Consultar el inventario de atractivos turísticos de Risaralda y seleccionar aquellos que más se acerquen a las expectativas de los posibles clientes.								X	X																				
Cotizar servicios y precios de alojamientos rurales de arquitectura tradicional en los municipios de Risaralda donde se encuentran los atractivos seleccionados.		3							X																						
Cotizar servicios y precios de servicios gastronómicos tradicionales en los municipios de Risaralda donde se encuentran los atractivos seleccionados.		4								X																					
Cotizar precios de servicios de transporte hacia y en los municipios de Risaralda donde se encuentran los atractivos seleccionados.		5									X																				
Diseñar paquetes turísticos enfocados a diferentes subgrupos de intereses del mercado seleccionado (historia, aventura, contacto con la naturaleza, cultura y ocio).		2										X	X	X	X	X	X														
Definir la organización y sus políticas.	Definir perfil de emprendedor, tipo de empresa, constitución legal.															X															
	Realizar análisis estratégico organizacional.																X														
	Elaborar manual de estructura y de funciones.																	X													
Realizar análisis y validación financiera de la empresa.	Elaborar y cotizar listado de inversiones requeridas para iniciar actividades.												X	X																	
	Buscar fondos de financiamiento.											X	X	X	X																
	Realizar flujo de caja.																X														
	Crear tablas de proyección de ingresos y costos anuales.																	X													
Elaborar propuesta para la certificación en la NTS 003.	Análisis y validación financiera.																X	X													
	Evaluar los aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades del proyecto.																	X													
	Diseñar acciones de manejo ambiental para los impactos.																		X												
	Establecer la política de sostenibilidad para la empresa																			X											
	Formular un plan de gestión ambiental para la empresa																				X										

Fuente: Elaboración propia

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación de Inclusión es muy importante en turismo, es un proceso para mejorar los destinos turísticos y, demás.

Es el éxito para la comunidad en condición de discapacidad y hacer gestión. Programación de calidad, es lo correcto y completo.

Inclusivo en Discapacidad y aprobación por todos

Se recomienda que los sordos de turismo trabajen en los temas de inclusión, para fortalecer el destino.

10. BIBLIOGRAFÍA

CEPRENAC, U. (01 de 12 de 2019). *Unicef* . Obtenido de <https://www.unicef.org/lac/informes/normas-para-la-inclusion-proteccion-y-atencion-de-las-personas-con-discapacidad>

Oficial, D. (10 de 07 de 2012). *LEY 1558 DE 2012*. Obtenido de CONGRESO DE LA REPÚBLICA: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html

Durán, A. (21 de Enero de 2019). *OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de UNWTO : <https://www.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/fundacion-once-y-la-organizacion-mundial-del-turismo-se-unen-para-fomentar>

Ministerio de Comercio, I. y. (2019). *Turismo para todos*. Bogotá, Colombia.

URIBE VÉLEZ, Á. (02 de agosto de 2005). *La justicia es de todos*. Obtenido de Insor : <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1672199>

Ocampo Gaviria, J. (11 de Octubre de 1996). *sistema Único de información Normativa*. Obtenido de Insor: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1658178>

OMT. (21 de Diciembre de 2001). Obtenido de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Ministerio de Comercio, I. y. (diciembre de 2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

OMS, P. o. (s.f.). Recuperado el 11 de Julio de 2020, de Página oficial OMS: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss#:~:text=Más%20del%205%25%20de%20la,y%2034%20millones%20de%20niños>

DANE. (s.f.). *DANE*. Recuperado el 11 de Julio de 2020, de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/discapacidad>

Unida Naciones, p. (s.f.). *Página de las Naciones Unidas*. Recuperado el 12 de julio de 2020, de www.un.org/sustainabledevelopment/es